



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 222-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 222-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : PERCY MARTÍNEZ FLORES
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta R-CAT-028301-2018-SAC del 14 de noviembre de 2018

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 11 de julio de 2019

SUMILLA: *Corresponde revocar la resolución recurrida, y en consecuencia declarar fundado el reclamo interpuesto, en la medida que la Entidad Prestadora denegó injustificadamente al usuario la reposición de su tarjeta para el acceso al servicio de transporte.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor PERCY MARTÍNEZ FLORES (en adelante, el señor MARTÍNEZ el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-028301-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 31 de octubre de 2018, el señor MARTÍNEZ presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
 - i. El 26 octubre de 2018 adquirió una tarjeta recargable, la cual utilizó hasta en dos oportunidades. Sin embargo, cuatro días después, al intentar acceder nuevamente al servicio en la Estación Caja de Agua, su tarjeta no pudo ser validada por la máquina lectora que permite el ingreso a través de los torniquetes.
 - ii. Habiéndose acercado a requerir asistencia al personal de GYM, le indicaron que debía de llamar por teléfono al Centro de Atención Telefónica (CAT) a fin de que se realice la respectiva verificación de la tarjeta.
 - iii. En atención a lo expuesto, solicitó la reposición de una nueva tarjeta y del saldo no utilizado.
- 2.- Mediante Carta R-CAT-028301-2018-SAC, notificada el 14 de noviembre de 2018, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor MARTÍNEZ declarándolo infundado de acuerdo con los siguientes argumentos:



- i. Las tarjetas de la Línea 1 del Metro de Lima tienen una garantía de treinta (30) días contados a partir del día siguiente de la compra; no obstante, en caso de hurto, daño, pérdida o extravío de la tarjeta, la responsabilidad es atribuible al usuario; información que ha sido puesta en conocimiento del público a través de la página web www.lineauno.pe.
 - ii. A su vez, en caso la tarjeta del usuario presentara inconvenientes producto del desgaste propio de su uso, se le recomienda la compra de una nueva tarjeta.
 - iii. Adicionalmente, se ha verificado que habiendo sido emitida la tarjeta materia de reclamo el 26 de octubre de 2018, se encuentra dentro del periodo de garantía.
 - iv. En tal sentido, se invita al señor MARTÍNEZ a apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la Estación Cabitos a fin de que se evalúe la tarjeta deteriorada, la cual debe de encontrarse en buen estado para que se proceda con su restitución y el traslado del saldo correspondiente.
- 3.- Con fecha 19 de noviembre de 2018, el señor MARTÍNEZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-028301-2018-SAC, señalando que la referida carta no era explícita respecto a los motivos que sustentan el hecho de que su reclamo haya sido declarado infundado. Precisó que su reclamo versaba sobre la solicitud de reposición de tarjeta, la cual se encontraba dentro del periodo de garantía de 30 días.
- 4.- El 10 de diciembre de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en la carta de respuesta que declaró infundado el reclamo, añadiendo lo siguiente:
- i. La garantía ofrecida se brinda siempre que se acredite un defecto de fábrica y no cuando dicho defecto ha sido causado por el usuario al doblar, enmascarar, exponer al sol la tarjeta o llevar a cabo cualquier otra acción que ocasione su deterioro. En ese sentido, resulta necesario evaluar cada caso en el cual se solicite la reposición de una nueva tarjeta.
 - ii. Se declaró infundado el reclamo del usuario en la medida que no se pudo determinar la causa de deterioro de su tarjeta, por lo que en la carta de respuesta al reclamo se solicitó al señor MARTÍNEZ llevar su tarjeta a una Oficina de Atención al Usuario a efectos de evaluar las causas del referido deterioro y verificar si aplica la reposición en atención a la garantía de fábrica.
 - iii. No se ha negado al usuario la posibilidad de aplicar la garantía, sino que a fin de aplicar la misma, se le requirió validar que el motivo por el cual la tarjeta no funciona fue un defecto de fábrica.



- 5.- El 8 de mayo de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, a la cual asistió la representante de GYM dando su informe oral, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 6.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta emitida por GYM.
 - Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor MARTÍNEZ.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 7.- La materia del presente procedimiento está referida a la alegación del usuario referida a que no pudo utilizar su tarjeta en la estación Caja de Agua debido a que la misma habría presentado defectos de fabricación atribuibles a la Entidad Prestadora, supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
- 8.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos

¹ Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión."

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)

(...)"

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN.



y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

- 9.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-028301-2018-SAC materia de impugnación fue notificada al señor MARTÍNEZ el 14 de noviembre de 2018.
 - ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que el señor MARTÍNEZ interponga el recurso de apelación venció el 5 de diciembre de 2018.
 - iii.- El señor MARTÍNEZ presentó el recurso de apelación el 19 de noviembre de 2018, es decir, dentro del plazo legal.
- 10.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
- 11.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas por las partes tanto en el recurso de apelación, la absolución a éste y demás escritos.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

- 12.- Resulta pertinente recalcar, previamente al análisis de los hechos materia del presente reclamo, que, el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento”.

⁵ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**

“Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo”.

⁶ **TUO de la LPAG**

“Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico”.



normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.

- 13.- Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.
- 14.- El señor MARTÍNEZ se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar de este, el cual señala que poseen dicha condición las personas que son destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹.
- 15.- En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

III.2.2 Sobre la tarjeta utilizada por el señor MARTÍNEZ para transportarse en la Línea 1 del Metro de Lima

- 16.- En virtud del Contrato de Concesión suscrito entre GYM y el Estado Peruano, la Entidad Prestadora tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la Concesión y a prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el referido Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.
- 17.- Los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 63º.- Regulación de los servicios públicos

"La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".

⁸ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

⁹ Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".

**“Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-**

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRAN.

(...)"

[El subrayado agregado es nuestro]

- 18.- En el presente caso, el señor MARTÍNEZ manifestó que adquirió una tarjeta recargable, la cual utilizó hasta en dos oportunidades; no obstante, al intentar acceder nuevamente al servicio en la Estación Caja de Agua, su tarjeta no pudo ser validada por la máquina lectora que permite el ingreso a través de los torniquetes. En ese sentido, solicitó la reposición de una nueva tarjeta y del saldo no utilizado.
- 19.- Al respecto, a través de la Carta R-CAT-028301-2018-SAC, la Entidad Prestadora informó al usuario que su tarjeta fue adquirida el 26 de octubre de 2018, conforme a la documentación emitida por su sistema la cual adjuntó al expediente¹⁰, por lo que al momento de interposición del reclamo – el 31 de octubre de 2018 – la misma se encontraba dentro del periodo de garantía de treinta (30) días, contados a partir del día siguiente de su compra.
- 20.- Sobre el particular, de la revisión de la página web de GYM, se advierte que en el enlace *Preguntas Frecuentes*¹¹ se menciona lo siguiente:

“¿Cuáles son las recomendaciones para el cuidado de nuestra tarjeta de LÍNEA1?”

Nuestras tarjetas cuentan con una garantía de fábrica de 30 días desde su compra. Las tarjetas son reutilizables y recargables. Para asegurar la integridad de sus componentes internos debemos evitar doblarlas, enmascararlas o exponerlas al sol.

[El subrayado agregado es nuestro]

- 21.- De lo antes citado, se aprecia que en efecto, la Entidad Prestadora ofrece a los usuarios una garantía de fábrica de treinta (30) días luego de realizada la venta de una tarjeta. En el

¹⁰ Folio 1 del expediente.

¹¹ <https://www.lineauno.pe/preguntas/cuales-son-las-recomendaciones-para-el-cuidado-de-nuestra-tarjeta-de-linea1/>



mismo texto, GYM recomienda a los usuarios que manipulen con cuidado las tarjetas a fin de evitar deteriorarlas.

- 22.- Cabe precisar que una garantía de fábrica configura un compromiso asumido por el fabricante para reparar o sustituir gratuitamente un producto en caso de fallas o averías durante un periodo de tiempo determinado. Usualmente, a través de dicho compromiso, el fabricante determina los casos que considerará como exclusiones a la cobertura de la garantía; es decir, si se verificara que el producto se deterioró por alguna de las razones incluidas dentro de esas exclusiones, la garantía no operará y no se reparará ni sustituirá el producto por el fabricante o establecimiento que vendió el producto.
- 23.- En ese sentido, cuando una tarjeta que se encuentra dentro del periodo de garantía, presente fallas que no permitan su lectura electrónica, corresponde que GYM otorgue la garantía ofrecida; a menos que logre acreditar que el defecto en la tarjeta fue ocasionado por uno de los supuestos previstos en una de las exclusiones, el cual puede ser el inadecuado uso del producto por parte del usuario.
- 24.- Consecuentemente, únicamente si la Entidad Prestadora acreditara dicha circunstancia podrá eximirse de responsabilidad por los defectos que presenta la tarjeta y declarar infundado el reclamo del usuario.
- 25.- En el presente caso, se verifica que mediante la Carta R-CAT-028301-2018-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, explicando en su absolución a la apelación que ello ocurrió en la medida que no se pudo determinar la causa del deterioro de su tarjeta, por lo que se le invitó a acercarse a la Oficina para Atención al Usuario a efectos de evaluar las causas del deterioro de su tarjeta y verificar si aplicaba su reposición en atención a la garantía de fábrica.
- 26.- Al respecto, este Tribunal considera que la respuesta de GYM que declaró infundado el reclamo del usuario no resulta justificada, en la medida que ésta no corroboró previamente que el defecto en la tarjeta haya sido provocado por una manipulación inapropiada por parte del señor MARTÍNEZ, acción que resultaba necesaria para poder emitir un pronunciamiento debidamente sustentado, considerando que la tarjeta en cuestión se encontraba dentro del periodo de cobertura de la garantía de fábrica.
- 27.- Tal como se mencionó en párrafos anteriores, la Entidad Prestadora tenía la carga de probar que el deterioro de la tarjeta resultaba imputable al usuario, debiendo para ello valerse de los medios necesarios para la revisión de la tarjeta del usuario actuando las pruebas correspondientes antes de emitir su decisión, lo cual no ocurrió en el presente caso.
- 28.- En efecto, en la línea de lo señalado, antes de resolver el reclamo del señor MARTÍNEZ, GYM pudo invitarlo a dejar su tarjeta y no hacerlo después de haberlo resuelto.
- 29.- En consecuencia, la denegatoria de otorgamiento de garantía de fábrica de la tarjeta del usuario por parte de GYM resultó injustificada, por lo que corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-028301-2018-SAC y consecuentemente, declarar fundado el reclamo interpuesto por el señor MARTÍNEZ.



- 30.- Por lo antes señalado, corresponde ordenar a GYM que cumpla con entregar al usuario una nueva tarjeta para el acceso al servicio de transporte de la Línea 1 del Metro de Lima, debiéndosele recargar los S/. 2,00 de saldo, con los cuales contaba en la tarjeta averiada, de acuerdo a la documentación que obra en el expediente²².

Cuestión Final

- 31.- Durante la Audiencia de vista de la causa del Expediente N° 187-2018-TSC-OSITRAN celebrada el 24 de abril de 2019, también relacionado a un reclamo por presunta tarjeta defectuosa, la representante de GYM manifestó que las tarjetas que permiten el acceso al servicio de transporte cuentan con una garantía de fábrica de 30 días, siendo dicho periodo establecido por la empresa VIPERTEC encargada de su fabricación; así como que ello fue comunicado en su oportunidad al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Asimismo, en dicha Audiencia la representante de GYM no indicó cuál sería el sustento técnico del referido periodo de garantía de la tarjeta.
- 32.- Sobre el particular, cabe señalar que al ser la tarjeta del Metro de Lima un dispositivo que permite el acceso de los usuarios a un servicio público, corresponde poner en conocimiento de la Gerencia General, Gerencia de Supervisión y Fiscalización y Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN; copia del presente expediente, a efecto de que en el marco de sus competencias revisen la situación descrita, esto es, el procedimiento seguido para la fijación del periodo de garantía de fábrica fijado por GYM.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN²³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-028301-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo de fecha 31 de octubre de 2018 presentado por el señor PERCY MARTÍNEZ FLORES, en la medida que la Entidad Prestadora le denegó injustificadamente la reposición de su tarjeta para el acceso al servicio de transporte.

²² Ver folio 2 del expediente.

Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;
- Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 222-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

SEGUNDO.- ORDENAR a GYM FERROVÍAS S.A., que cumpla con otorgar al señor PERCY MARTÍNEZ FLORES una nueva tarjeta para el acceso al servicio de transporte de la Línea 1 del Metro de Lima, con una recarga por el monto ascendente a S/. 2,00.

TERCERO.- REMITIR copia del expediente N° 222-2018-TSC-OSITRAN a la Gerencia General, Gerencia de Supervisión y Fiscalización y Gerencia de Atención al Usuario, a fin de que actúen conforme a lo indicado en el considerando 32 de la presente Resolución.

CUARTO.- DECLARAR que con la presente Resolución queda agotada la vía administrativa.

QUINTO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor PERCY MARTÍNEZ FLORES y a GYM FERROVÍAS S.A.

SEXTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**